

**DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

**DIPUTADO HÉCTOR DÍAZ POLANCO  
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA  
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO, II LEGISLATURA  
PRESENTE**

A la Comisión de Ciencia, Tecnología e Innovación, le fue turnada para su análisis y dictamen, **LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.** Presentada por la Diputada Esther Silvia Sánchez Barrios, Integrante del Partido Revolucionario Institucional.

CM  
FJG  
A

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122, apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, apartado A, numeral 1, apartado D, Incisos a) y r) de la Constitución Política de la Ciudad de México; 67, párrafo primero; 70, fracción I; 72, fracciones I y X; 74, fracción IX y 80 de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; así como los artículos 2, fracción VI; 86; 103, fracción IV; 104; 105; 106; 192; 221, fracción I; 222, fracciones III y VIII; 256; 257; 258 y 260 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México. La Comisión de Ciencia, Tecnología e Innovación, somete a la consideración del Pleno de este Órgano Legislativo, el siguiente dictamen de conformidad con los siguientes:

OPC  
JCR

## I. ANTECEDENTES

1. En Sesión Ordinaria del Pleno de este Congreso de la Ciudad de México, celebrada el día 17 de febrero de 2022, la Diputada Esther Silvia Sánchez Barrios, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó la **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

**DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

2. Mediante oficio **MDSPOPA/CSP/0583/2022**, de **fecha 17 de febrero de 2022**, recibido vía electrónica en esta Comisión el 18 de febrero del mismo año, signado por el Presidente de la Mesa Directiva del Congreso de la Ciudad de México, Diputado Héctor Díaz Polanco, se turnó a la Comisión de Ciencia, Tecnología e Innovación, para su análisis y dictamen del punto de acuerdo en estudio.

3. Mediante oficio **CCDMX/II/CCTI/066/2022**, el Secretario Técnico, turnó la iniciativa a las Diputadas y los Diputados integrantes de la Comisión, para su análisis y comentarios respectivos.

CM  
FJG  
A  
4. Mediante oficio **CCDMX/II/CTI/095/22**, de fecha **25 de abril de 2022**, dirigido al Presidente de la Mesa Directiva, Diputado Héctor Díaz Polanco y signado por el Diputado Christian Moctezuma, Presidente de esta Comisión dictaminadora, se solicitó prórroga para la dictaminación de la Proposición con Punto de Acuerdo en estudio, con base a los artículos 260, párrafo segundo y 262 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.

APC  
JCR  
5. Mediante oficio **MDSPOPA/CSP/2199/2022** de fecha **26 de abril de 2022**, recibido vía electrónica en esta Comisión el día siguiente. El Diputado José Gonzalo Espina Miranda, vicepresidente de la Mesa Directiva de este Congreso, concedió la prórroga del plazo para el análisis y dictamen del punto de acuerdo en estudio.

6. Las y los Diputados integrantes de esta Comisión dictaminadora, previa convocatoria realizada en términos de la ley, se reunieron el **18 de mayo de 2022** para análisis y discusión de la Iniciativa, materia del presente dictamen, el cual se presenta conforme a lo siguiente:

## II. CONTENIDO DEL PUNTO DE ACUERDO

### "ANTECEDENTES

*La Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) fue creada con el objetivo de "unificar estrategias y acciones del Gobierno de la Ciudad de México en el ámbito de la tecnología, los datos y la conectividad, para controlar el ejercicio de gobierno y fortalecer a la ciudadanía".<sup>1</sup> Las problemáticas que resuelven son las siguientes:*

- *Cerrar espacios para la corrupción con un rastreo digital del uso de los recursos públicos;*

DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

- Soluciones tecnológicas para las dependencias de la Ciudad;
- Marco normativo digital acorde a las necesidades de la Ciudad de México;
- Eliminación de mediadores políticos;
- Transmisión manual de información entre dependencias será automatizada; y
- Unificación de los centros de atención ciudadana para garantizar respuestas.<sup>2</sup>

Dentro de sus proyectos entregados, se pusieron como objetivo la creación del Sistema unificado de atención ciudadana en coordinación con las alcaldías para garantizar una

---

<sup>1</sup> Gobierno de la Ciudad de México. "Presentación de la Agencia Digital de Innovación Pública". Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://adip.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/presentacion-de-la-agencia-digital-de-innovacion-publica.pdf> [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021].

<sup>2</sup> *Ibidem*.

respuesta por parte de la autoridad correspondiente, y en 2019, la ADIP lanzó la plataforma llamada Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), cuyo objetivo es canalizar solicitudes de la ciudadanía referente a dudas, comentarios, requerimientos, sugerencias, quejas o avisos a las autoridades competentes de la Ciudad de México.

Operativamente, en el SUAC la ciudadanía puede:

Presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, a través del Portal Ciudadano del Gobierno de la Ciudad de México y de todos los demás canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, mismas que serán resueltas por las áreas competentes.<sup>3</sup>

El acceso al SUAC se realiza "mediante los enlaces del Portal Ciudadano de la Ciudad de México, sitios web de los Entes Públicos y de las diferentes aplicaciones correspondientes".<sup>4</sup>

Esta plataforma permite acelerar el proceso de canalizar las necesidades urgentes de los ciudadanos, usando las nuevas tecnologías para acercar a los servidores públicos con los ciudadanos. Facilitando, en cuestión de minutos, lo que podría tardar días, y dinamizando el proceso para cualquier ciudadano con acceso a un teléfono inteligente y acceso a internet.

CM

FJG

A

APC

JCR

3 Gobierno de la Ciudad de México. "Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la Ciudad de México". Fecha de publicación: julio de 2019. Disponible en: <http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/resources/normatividad/66434.pdf> [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021].

4 *Ibidem*.

Las solicitudes pueden ir desde agua potable y servicios hidráulicos, asesorías legales, asistencia social, fomento económico y empleo, quejas y demandas vecinales y hasta fallas de altavoz y en la alerta sísmica. Para esto se pide la ubicación exacta, los datos del solicitante e imágenes o documentos para reforzar la solicitud.

El avance que conlleva esta lógica e innovación es de reconocer como un paso adelante para la construcción de un enfoque de gobernanza, donde la ciudadanía trabaje con los servidores públicos para mejorar las condiciones de la Ciudad de México.

Sin embargo, cuando se recorren las calles de las colonias de nuestra capital, es evidente que existe aún un rezago respecto a este servicio, pues aunque ha operado con normalidad en el internet, solo se traduce en canalización de quejas sin resolver, dejando constantemente a los y las ciudadanas en la vulnerabilidad, pues no se resuelve su problema.

Asimismo, en el 2020 se documentaron fallas dentro del SUAC, dejando expuestos los datos personales de las personas que han levantado folios en este sistema:

La Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) del gobierno capitalino tiene suspendido el servicio digital de atención a quejas y gestión pública denominado Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), pues una falla interna provocó que una cantidad innumerable de datos personales quedaran expuestos a cualquiera que utilizara el motor de búsqueda de Google. Ha trascendido la versión de que pudo ser un hackeo.

El SUAC contiene los datos personales de las personas que han realizado un trámite de atención ciudadana, reporte o queja ante las dependencias del gobierno central y de las alcaldías.<sup>5</sup>

Ante esta situación, se evidencia la falta de atención por parte de las autoridades hacia este sistema, que en la situación de pandemia en la que nos encontramos, desemboca en un atentado indirecto hacia la salud de las personas, pues la ciudadanía debe atender los tramite y quejas de manera presencial, exponiéndose a contagios de la enfermedad COVID-19.

## CONSIDERANDOS

DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

1.- Que la plataforma no tradujo las solicitudes en acciones directas, ya que muchas solo se tradujeron en un número de folio, dejando sin respuesta las urgencias ciudadanas.

2.- Que a pesar de la modernización la plataforma no trajo consigo una comunicación con interlocución entre la ciudadanía y los servidores públicos, para mejorar los procesos de toda la plataforma.

<sup>5</sup> Alberto Cuenca. "Falla del SUAC dejó expuestos datos personales de capitalinos. ADIP suspendió el servicio". Fecha de publicación: agosto de 2020. Disponible en: <https://capital-cdmx.org/nota-Falla-del-SUAC-dejo-expuestos-datos-personales-de-capitalinos-ADIP-suspendio-el-servicio202020844/> [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021].

3.- Que a pesar de la plataforma, existen quejas de los ciudadanos de la falta de acción en cuanto a sus reclamos, los cuales tienen sus números de folio algunos desde 2019 y no se han visto resueltas sus urgentes necesidades.

CM

4.- Que algunos reclamos urgentes, tienen que ver con análisis estructurales de sus viviendas, desazolve de coladeras, plagas o reparación de transformadores estas impactan en la calidad de vida mínima para la ciudadanía, además de prevenir accidentes, por lo cual son de urgente necesidad.

FJG

A

5.- Que a pesar de la plataforma vigente, se observa una clara desatención hacia los reclamos ciudadanos, en un momento en el que la ciudadanía no puede transportarse ni acceder provocada por la pandemia de la enfermedad COVID-19, a instituciones competentes para los reclamos; situación que pone en peligro la salud de los ciudadanos, así como sus seres queridos.

OPC

JCR

6.- Que en redes sociales el hashtag SUAC tienen múltiples quejas y reclamos, que no han tenido ni una respuesta de alguna cuenta institucional por parte de la Alcaldía correspondiente o Gobierno de la Ciudad de México.

7.- Que el artículo 33 de la Constitución política de la Ciudad de México, establece que la Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal y se regirá bajo los principios de la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal; por lo cual se está incumpliendo una garantía constitucional.

8.- Que, invariablemente, se está atentando contra los derechos humanos de la ciudadanía de la capital, pues al obligar a los ciudadanos a transportarse físicamente se pone en riesgo su salud e integridad en medio de la pandemia de COVID-19.

9.- Que la alcaldía Cuauhtémoc debe también hacerse cargo de manera proactiva de la problemática, dando al menos un puntual seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de este H. Congreso de la Ciudad México la siguiente proposición con Punto de Acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 fracción II y 100 del Reglamento

del Congreso de la Ciudad de México, al tenor del siguiente:

### PUNTO DE ACUERDO

**PRIMERO.** - El Congreso de la Ciudad de México, hace un atento y respetuoso exhorto al Gobierno de la Ciudad de México, para que en el ámbito de sus atribuciones solucione y de seguimiento a todas las solicitudes recibidas.

**SEGUNDO.** - El Congreso de la Ciudad de México, hace un atento y respetuoso exhorto a la Agencia Digital de Innovación Pública, para que en el ámbito de sus atribuciones se continúe con el seguimiento de las solicitudes ciudadanas y se les de respuesta a la brevedad posible.

**TERCERO.** - El Congreso de la Ciudad de México, hace un atento y respetuoso exhorto a la Alcaldía Cuauhtémoc de la Ciudad de México, para que en el ámbito de sus atribuciones se solucione y de seguimiento a todas las solicitudes recibidas.

Dado en el Recinto Legislativo de Donceles, a los 17 días del mes de febrero de 2022.  
Signa la presente proposición con punto de acuerdo, la..."

Sic.

Atendiendo los antecedentes y el contenido del punto de acuerdo en estudio, las y los integrantes de esta Comisión realizamos los siguientes:

### III. CONSIDERANDOS

**PRIMERO.** Que la Comisión de Ciencia, Tecnología e Innovación del Congreso de la Ciudad de México, II Legislatura, es competente para conocer, analizar y dictaminar la propuesta en estudio, de conformidad con lo mandatado por los artículos 67; 72, fracciones I; 74, fracción X y 80 de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; así como los artículos 2, fracción VI; 86;103, fracción I; 104; 106; 187; 221,

**DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

fracción I; 222, fracciones III y VIII; 257; 258 y 260 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.** Que conforme a lo previsto en el apartado A, numeral 4 del artículo 25 de la Constitución Política de la Ciudad de México, así como el artículo 107 de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México, se cumplió con el principio de publicidad de la iniciativa en la Gaceta Parlamentaria, relativo a los diez días hábiles, para que las y los ciudadanos propongan modificaciones a la misma, sin que esta dictaminadora haya recibido propuesta alguna.

**TERCERO.** Que con fundamento en el artículo 260, segundo párrafo, del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, esta Comisión, se encuentra dentro del término legal para dictaminar la Proposición con Punto de Acuerdo en estudio, mismo que empezó a correr a partir de la fecha de recepción, esta Comisión dictaminadora, el día 18 de febrero del 2022.

**CUARTO.** Esta Comisión dictaminadora señala que, la Constitución Política de la Ciudad de México, en su artículo 33, numeral 1, acoge como principios de la Administración Pública, la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal. Y se cita a continuación el precepto mencionado:

CM  
FJG  
H  
OPC  
JCR

“Artículo 33

De la Administración Pública de la Ciudad de México

1. La Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal y se regirá bajo los **principios de la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal.** La hacienda pública de la Ciudad, su administración y régimen patrimonial serán unitarios, incluyendo los tabuladores de remuneraciones y percepciones de las personas servidoras públicas”.

**Énfasis añadido.**

Por lo cual se deriva que, el Gobierno de la Ciudad de México a través de la Agencia de Innovación Digital Pública, cumple con el mandato constitucional al ofrecer a la ciudadanía la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, por sus siglas SUAC. Esto con el fin de brindar un efectivo servicio de vínculo entre las y los ciudadanos con las autoridades del gobierno.

**DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

**QUINTO.** Esta dictaminadora apunta que, el Gobierno de la Ciudad de México, para el despacho de los asuntos relacionados con los sistemas digitales de atención ciudadana, cuenta con la Agencia Digital de Innovación Pública. Como consta en el artículo 8 de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, el cual se cita a continuación:

*“Artículo 8. La Agencia será un órgano desconcentrado de la Administración Pública de la Ciudad, adscrita a la Jefatura de Gobierno, en términos de lo dispuesto en el Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México y contará con autonomía técnica, de gestión y operación”.*

Esta Agencia de Innovación Digital Pública, tiene como objetivo lo establecido en el artículo 11 de la citada Ley, el cual señala lo siguiente:

*“Artículo 11. **El objetivo de la agencia será diseñar, coordinar, supervisar y evaluar las políticas relacionadas con la gestión de datos, el gobierno abierto, el gobierno digital, la gobernanza tecnológica y la gobernanza de la conectividad y la gestión de la infraestructura del Gobierno de la Ciudad de México**”.*

**Énfasis añadido.**

CM

FJG

A

APC

JCR

Es por ello que, el Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Agencia Digital de Innovación Pública, puso en marcha el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, por sus siglas SUAC, para la mejora de la provisión de trámites y servicios, así como para la resolución de dudas o quejas en la Ciudad de México.

En ese sentido, es el SUAC, la Plataforma en la que las y los ciudadanos pueden presentar por distintos medios (LOCATEL, el Centro de Atención Ciudadana, redes sociales, ventanillas presenciales, un sitio web y en la App Alameda Central), las 24 horas de los 365 días del año, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad.

Lo anterior, con el fin de brindar a la ciudadanía una mejor atención a sus solicitudes, transparentando el proceso de las mismas, desde que son recibidas hasta que concluyen con una respuesta y/o solución. De modo que, el Gobierno de la Ciudad de México, a través de la ADIP brinda trámite, cauce y seguimiento hasta su resolución a las solicitudes, quejas y requerimientos ciudadanas.

Dicho esto, el Gobierno de la Ciudad de México, a través de su Tercer Informe de Gobierno presentado por la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, informó sobre el estado que guardan las solicitudes que han recibido mediante el SUAC. Mencionando que desde el lanzamiento del SUAC en mayo de 2019, se han recibido **821,892** folios, de los cuales **706,032** han sido atendidos por autoridades del Gobierno de la Ciudad de México y los folios que continúan abiertos y no han recibido un estatus permanecen como no concluidos debido a la complejidad del tema reportado y/o por falta de información acerca del incidente que no permite una atención adecuada. Por ello, se considera que el Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Agencia de Innovación Pública ha cumplido con su labor de comunicar, difundir y transparentar por diversos medios sobre las solicitudes que ha recibido por medio del Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

Además, el Gobierno de la Ciudad de México a través de la ADIP implementó diversas páginas como <https://tablero311.cdmx.gob.mx/> y <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/tablero> donde constantemente se puede consultar el estatus de las solicitudes recibidas o dar seguimiento al folio que ha sido asignado a cualquier solicitud.

**SEXTO.** Por otro lado, es necesario precisar que la Agencia de Innovación Digital Pública es la encargada de diseñar y operar el Sistema Unificado de Atención Ciudadana mismo que está diseñado para funcionar como una plataforma de contacto ciudadano y evaluación del trabajo de las dependencias de la administración pública y las Alcaldías. La plataforma cuenta con un mecanismo para enviar solicitudes de servicios, reportes, quejas o comentarios a las autoridades sobre trámites y/o problemas en la provisión de servicios públicos. Permitiendo concentrar en un solo lugar los trámites disponibles para las personas.

Dentro de las páginas para consulta mencionadas en el considerando anterior, se advierte que la Agencia Digital de Innovación Pública concentra:

CM  
FJG  
H  
OPC  
JCR



Es decir, durante el periodo entre el 12 de feb y 12 de mayo del presente año, la Agencia Digital de Innovación Pública ha recibido **1,317** solicitudes a través del SUAC, **1,222** tienen el estatus de concluidos y **95** siguen abiertos o pendientes. Pero no se especifica el motivo por el cuál esos 95 folios continúan pendientes, en el entendido de que los trámites que se realizan a través del SUAC tienen el carácter de personal e intransferibles.

**SÉPTIMO.** Que la instancia de Gobierno encargada de dar solución a las solicitudes recibidas mediante el Sistema, son las **Alcaldías**, así como las diferentes dependencias de Gobierno a las cuales se turnan, las solicitudes desde la plataforma. Además, en caso de que las solicitudes sean sobre vías secundarias son competencia de las Alcaldías, y en vías primarias son competencia de las diferentes dependencias de Gobierno.

CM

FJG

Para el caso de esta Proposición con Punto de Acuerdo en estudio, se considera que la instancia más próxima a la ciudadanía, a fin de dar solución a sus requerimientos, son las Alcaldías, tal y como lo mandata el artículo 52 de la Constitución Política de la Ciudad de México y se cita el referido precepto a continuación:

A

APC

JCR

*“Artículo 52 Demarcaciones territoriales*

*1. Las demarcaciones territoriales son la base de la división territorial y de la organización político administrativa de la Ciudad de México. Serán autónomas en su gobierno interior, el cual estará a cargo de un órgano político administrativo denominado alcaldía.*

**DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

2. Las demarcaciones se conforman por habitantes, territorio y autoridades políticas democráticamente electas. **Son el orden de gobierno más próximo a la población de la Ciudad y sus instituciones se fundamentan en un régimen democrático, representativo, de participación ciudadana, así como en los preceptos del buen gobierno**".

**Énfasis añadido.**

De lo anterior se advierte que, para el despacho, seguimiento y solución de estas solicitudes ciudadanas a las que se refiere la proponente, son las Alcaldías y en este caso la Alcaldía Cuauhtémoc, como la encargada final, para resolver las solicitudes ciudadanas dentro de su demarcación territorial. Además, de una revisión hecha a la página oficial de la Alcaldía Cuauhtémoc<sup>1</sup> no se advierte que cuente con datos sobre el total de solicitudes que ha recibido ni cuántas ha atendido o cuántas están en espera por su complejidad o falta de datos.

**OCTAVO.** Tal y como ha quedado precisado en el considerando anterior, la Alcaldía Cuauhtémoc no ha reportado el número de solicitudes pendientes o atendidas en su portal o redes sociales oficiales; sin embargo, de una revisión hecha al tablero de solicitudes<sup>2</sup> del SUAC, se observó lo siguiente:

CM

FJG

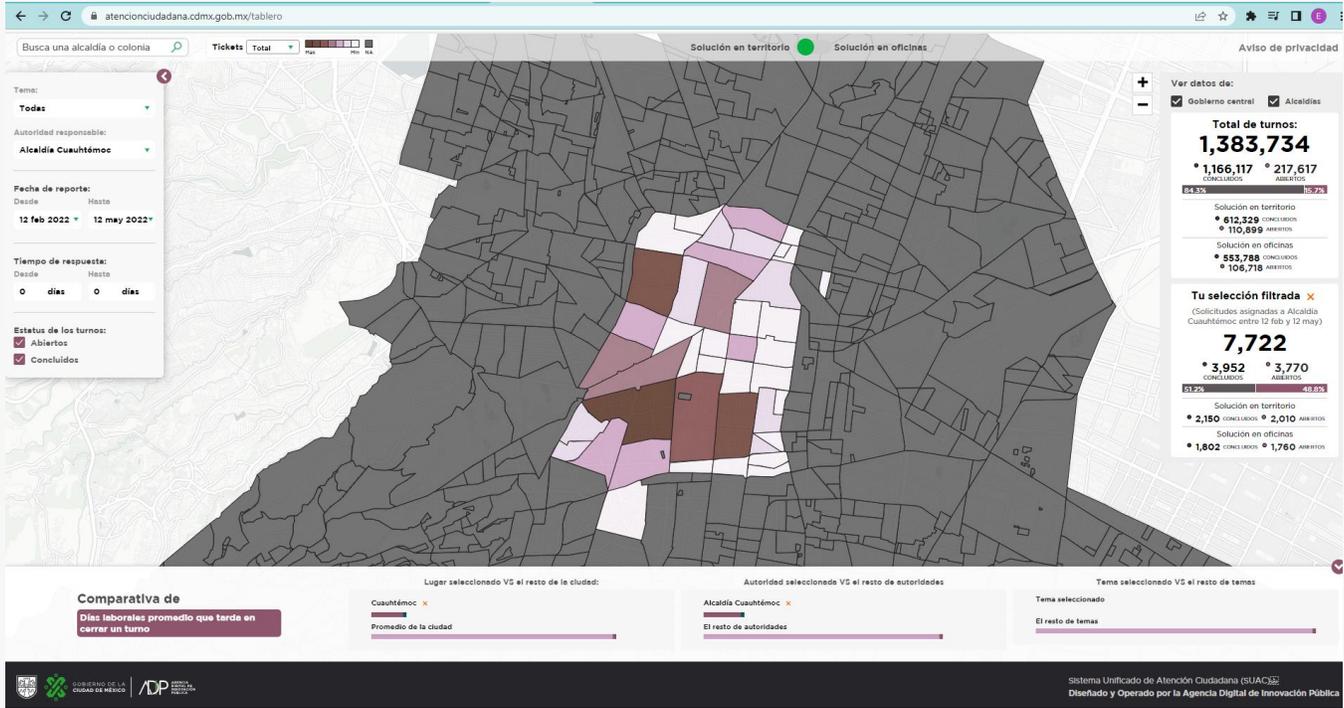
A

SPC

JCR

<sup>1</sup> <https://alcaldiacuauhtemoc.mx/>

<sup>2</sup> <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/tablero>



CM  
FJG  
A  
APC  
JCR

De lo anterior se advierte que, durante el periodo de 12 de febrero a 12 de mayo de 2022, la Alcaldía Cuauhtémoc tiene un total de **7,722** turnos, de los cuales **3,952** tienen el estatus de concluidos y **3,770** con estatus de abiertos. Es decir, el **51.2 %** de las solicitudes ciudadanas han sido atendidas y un **48.8%** de las solicitudes siguen pendientes, casi la mitad de las solicitudes que ha recibido la actual administración de la Alcaldía Cuauhtémoc no han tenido respuesta. En ese sentido, es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc informe el por qué no ha atendido las solicitudes hechas por las y los habitantes de su demarcación y dé atención oportuna a las mismas para no seguir afectando a las y los habitantes de su demarcación.

**NOVENO.** Esta Comisión dictaminadora destaca que, dentro de las solicitudes de solución a las peticiones ciudadanas, turnadas a las distintas Dependencias y Alcaldías por la vía del SUAC; y en el caso específico de este exhorto en estudio, se advierte que, en el apartado de antecedentes, presentado por la Diputada proponente, refiere que:

*“se recorren las calles de las colonias de nuestra capital, es evidente que existe aún un rezago respecto a este servicio, pues aunque ha operado con normalidad en el internet, solo se traduce en canalización de quejas sin resolver, dejando constantemente a los y las ciudadanas en la vulnerabilidad, pues no se resuelve su*

**DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

problema".(sic)

Estas afirmaciones de la Diputada proponente, se considera que deben recaer en la Alcaldía, para su resolución como ya se puntualizó. Ya que, en la Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México, en su artículo 3, establece que:

*"Artículo 3. Las autoridades de las demarcaciones territoriales se ajustarán a los principios y contarán con las facultades derivadas de la Constitución Federal, la Constitución Local, los ordenamientos federales, locales y de la propia demarcación, así como las que deriven de los convenios que se celebren con el Gobierno de la Ciudad de México o con otras demarcaciones de la Ciudad. Asimismo, promoverán, respetarán, protegerán y garantizarán los derechos humanos reconocidos por la Constitución Federal y la Constitución Local"*.

Y a este precepto se suma el contenido del artículo 6 de la misma Ley, en donde se establece la organización territorial de la Ciudad de México. Y a continuación se cita:

*"Artículo 6. La Ciudad tiene 16 demarcaciones territoriales, con la siguiente denominación: Álvaro Obregón, Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa de Morelos, **Cuauhtémoc**, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, La Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco"*.

**Énfasis añadido.**

Entonces la Alcaldía Cuauhtémoc, como una de las demarcaciones territoriales que conforman a la Ciudad de México se le delega el despacho de las solicitudes a las que se refiere específicamente la proponente. Asimismo, el artículo 15 de la Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México, establece lo siguiente:

*"Artículo 15. Las demarcaciones territoriales son la base de la división territorial y de la organización político administrativa de la Ciudad de México. Se conforman por habitantes, territorio y autoridades políticas democráticamente electas. **Son el orden de gobierno más próximo a la población de la Ciudad** y sus instituciones se fundamentan en un régimen democrático, representativo y de participación ciudadana, así como en los preceptos del buen gobierno"*.

**Énfasis añadido.**

Y es por ello que, se afirma nuevamente que la responsabilidad final de solución a las peticiones de las y los ciudadanos, canalizadas a través del SUAC, deben recaer en las Alcaldías, y en el caso de esta Proposición con Punto de Acuerdo en estudio sobre

DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

la Alcaldía Cuauhtémoc. Como quedó precisado en los considerandos del presente dictamen, el Gobierno de la Ciudad, La Agencia de Innovación Pública, y las Alcaldías, de manera coordinada, forman parte de la sistematización para dar solución a las solicitudes generadas a través del SUAC, adquiriendo cada una de estas instancias, tareas específicas dependiendo de las solicitudes ciudadanas. Y toda vez que la Agencia Digital de Innovación Pública y la Alcaldía Cuauhtémoc en particular por tener casi la mitad de sus solicitudes pendientes, se considera pertinente dirigir el exhorto a la Agencia Digital de Innovación Pública y a la Alcaldía Cuauhtémoc y no así al Gobierno de la Ciudad de México.

Por lo antes expuesto, fundado y motivado esta Comisión de Ciencia, Tecnología e Innovación del Congreso de la Ciudad de México, II Legislatura, dictamina en SENTIDO POSITIVO CON MODIFICACIONES, a la Proposición con Punto de Acuerdo en estudio, presentada por la Diputada Esther Silvia Sánchez Barrios, del Grupo Parlamentario del Partido de la Revolución Institucional, de acuerdo al siguiente:

CM

#### IV. RESOLUTIVO

FJG

**ÚNICO.** La Comisión de Ciencia, Tecnología e Innovación del Congreso de la Ciudad de México, II Legislatura, dictamina en **SENTIDO POSITIVO CON MODIFICACIONES**, LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA, para quedar como sigue:

A

SPC

JCR

**PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES PENDIENTES QUE HAN SIDO PRESENTADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

Aprobado en Sesión vía remota, en la Ciudad de México a 18 de mayo de 2022.

COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			
LEGISLADORES	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
 <p><b>DIP. CHRISTIAN MOCTEZUMA GONZÁLEZ</b> PRESIDENTE <b>morena</b></p>	<i>Christian Moctezuma</i>		
 <p><b>DIP. JORGE GAVIÑO AMBRÍZ</b> VICEPRESIDENTE </p>			
 <p><b>DIP. FRIDA JIMENA GUILLEN ORTIZ</b> SECRETARIA </p>	<i>Frida Jimena Guillén</i>		
 <p><b>DIP. HÉCTOR DÍAZ POLANCO</b> INTEGRANTE <b>morena</b></p>	<i>Héctor Díaz Polanco</i>		
 <p><b>DIP. INDALÍ PARDILLO CADENA</b> INTEGRANTE <b>morena</b></p>	<i>Indalí Pardiño C.</i>		
 <p><b>DIP. JHONATAN COLMENARES RENTERÍA</b> INTEGRANTE </p>			
 <p><b>DIP. MARÍA GUADALUPE CHÁVEZ CONTRERAS</b> INTEGRANTE <b>morena</b></p>			

DICTAMEN QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, RELATIVO A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA AL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA Y A LA ALCALDÍA CUAUHTÉMOC A ATENDER DE MANERA URGENTE LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

<b>TÍTULO</b>	Documentos aprobados Cuarta Sesión Ordinaria CCTI
<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	LISTA DE ASISTENCIA.docx and 2 others
<b>ID DE DOCUMENTO</b>	0c76dcfafef1df7d0fff3825c094835512cd8193
<b>FORMATO FECHA REGISTRO AUDITORÍA</b>	MM / DD / YYYY
<b>ESTADO</b>	● Firmado

## Historial del documento



**05 / 19 / 2022**  
21:50:20 UTC

Enviado para su firma a Dip. Frida Jimena Guillén Ortíz (frida.guillen@congresocdmx.gob.mx), Dip. Héctor Díaz Polanco (hector.diaz@congresocdmx.gob.mx), Dip. Indalf Pardo Cadena (indali.pardillo@congresocdmx.gob.mx) and Dip. Jhonatan Colmenares (jhonatan.colmenares@congresocdmx.gob.mx) por christian.moctezuma@congresocdmx.gob.mx  
IP: 189.146.206.210



**05 / 19 / 2022**  
22:48:39 UTC

Visualizado por Dip. Héctor Díaz Polanco (hector.diaz@congresocdmx.gob.mx)  
IP: 189.146.152.130



**05 / 19 / 2022**  
22:51:00 UTC

Firmado por Dip. Héctor Díaz Polanco (hector.diaz@congresocdmx.gob.mx)  
IP: 189.146.152.130

---

<b>TÍTULO</b>	Documentos aprobados Cuarta Sesión Ordinaria CCTI
<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	LISTA DE ASISTENCIA.docx and 2 others
<b>ID DE DOCUMENTO</b>	0c76dcfafef1df7d0fff3825c094835512cd8193
<b>FORMATO FECHA REGISTRO AUDITORÍA</b>	MM / DD / YYYY
<b>ESTADO</b>	● Firmado

---

## Historial del documento

 VISUALIZADO	<b>05 / 19 / 2022</b> 23:31:34 UTC	Visualizado por Dip. Jhonatan Colmenares (jhonatan.colmenares@congresocdmx.gob.mx) IP: 189.240.246.59
 FIRMADO	<b>05 / 19 / 2022</b> 23:33:24 UTC	Firmado por Dip. Jhonatan Colmenares (jhonatan.colmenares@congresocdmx.gob.mx) IP: 189.240.246.59
 VISUALIZADO	<b>05 / 19 / 2022</b> 23:49:38 UTC	Visualizado por Dip. Frida Jimena Guillén Ortíz (frida.guillen@congresocdmx.gob.mx) IP: 208.87.237.140
 VISUALIZADO	<b>05 / 20 / 2022</b> 19:21:38 UTC	Visualizado por Dip. Indalí Pardillo Cadena (indali.pardillo@congresocdmx.gob.mx) IP: 187.170.4.129

---

<b>TÍTULO</b>	Documentos aprobados Cuarta Sesión Ordinaria CCTI
<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	LISTA DE ASISTENCIA.docx and 2 others
<b>ID DE DOCUMENTO</b>	0c76dcfafef1df7d0fff3825c094835512cd8193
<b>FORMATO FECHA REGISTRO AUDITORÍA</b>	MM / DD / YYYY
<b>ESTADO</b>	● Firmado

---

## Historial del documento

 FIRMADO	<b>05 / 20 / 2022</b> 19:22:46 UTC	Firmado por Dip. Indalí Pardillo Cadena (indali.pardillo@congresocdmx.gob.mx) IP: 187.170.4.129
 FIRMADO	<b>05 / 20 / 2022</b> 19:53:03 UTC	Firmado por Dip. Frida Jimena Guillén Ortíz (frida.guillen@congresocdmx.gob.mx) IP: 189.147.164.189
 COMPLETADO	<b>05 / 20 / 2022</b> 19:53:03 UTC	El documento se ha completado.

<b>TÍTULO</b>	Oficio publicación documentos aprobados Cuarta Sesión...
<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	Oficio publ...a CCTI.docx and 5 others
<b>ID DE DOCUMENTO</b>	17372d3f2206a9b895256c8771f46ac1bb852199
<b>FORMATO FECHA REGISTRO AUDITORÍA</b>	MM / DD / YYYY
<b>ESTADO</b>	● Pendiente de firma

## Historial del documento

 <b>ENVIADO</b>	<b>05 / 24 / 2022</b> 20:01:35 UTC	Enviado para su firma a ALFONSO VEGA GONZÁLEZ (coodeserparlamen.congresocdmx@gmail.com) and Julio César Fonseca Ortega (utransparencia.congresocdmx@gmail.com) por christian.moctezuma@congresocdmx.gob.mx IP: 189.146.206.210
 <b>VISUALIZADO</b>	<b>05 / 24 / 2022</b> 20:10:49 UTC	Visualizado por ALFONSO VEGA GONZÁLEZ (coodeserparlamen.congresocdmx@gmail.com) IP: 189.146.205.95
 <b>FIRMADO</b>	<b>05 / 24 / 2022</b> 20:11:03 UTC	Firmado por ALFONSO VEGA GONZÁLEZ (coodeserparlamen.congresocdmx@gmail.com) IP: 189.146.205.95
 <b>INCOMPLETO</b>	<b>05 / 24 / 2022</b> 20:11:03 UTC	Este documento no ha sido ejecutado en su totalidad por todos los firmantes.